

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIA  
DJENAKA COFFEE DAN RESTO MALANG**

**(Studi pada Konsumen Ria Djenaka *Coffee dan Resto* Malang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



Oleh:

**Rahmad Tantowi  
201310160311431**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2017**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIA  
DJENAKA COFFEE DAN RESTO MALANG**

**(Studi pada Konsumen Ria Djenaka *Coffee dan Resto* Malang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



Oleh:

**Rahmad Tantowi  
201310160311431**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2017**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan  
(Terakreditasi)  
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435  
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: [feb@umm.ac.id](mailto:feb@umm.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Selasa 31 Oktober 2017

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : RAHMAD TANTOWI

No. Induk : 201310160311431

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN RIA DJENAKA CAFÉ MALANG

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. Eko Handayanto, M.M.	70	
2.	Dr. Marsudi, M.M.	78	
3.	Dra. Ratih Juliati, M.Si.	80	
4.	Rahmad Wijaya, Dr., M.M.	80	

Nilai rata-rata : 70 / B+

Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \*)

Kategori : Layak / Tidak Layak \*)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

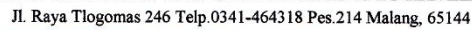
Mengetahui  
a.n. Dekan FEB-UMM,  
Wakil Dekan I,

Dr. Widayat, M.M.

Malang, 31 Oktober 2017  
Ketua Tim Penguji,

Drs. Eko Handayanto, M.M.

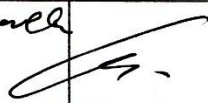







Ket: \*) Coret yang tidak perlu



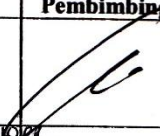


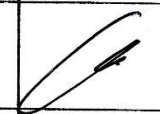



No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1.	Judul: PELANGGAN BUKAN KONSUMEN	JUDUL	B/ 11/10
1	Mamfaat penelitian		
2	seputra no dimana (paragraf)		
3	boleh ada Jurnal Perilaku Ht.		
4	lokasi penelitian & alasan & sampel		
5	Rumus nilai Tufiler		
6	Pada? Karel Nilai Indeks dan tabelnya/revisi		
7	Kesimpulan no 3 dihapus		
8	Saran <sup>2</sup> dari catat		

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI/LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Rahmad Tantowi  
 NIM : 201310160311431  
 Program Studi : Manajemen  
 Bimbingan Mulai : \_\_\_\_\_  
 Judul Skripsi/ : Pengaruh pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap  
 Lap. TA \_\_\_\_\_

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
	11/2 17	Perbaiki kerangka-pendahuluan		
	23/2 17	Perbaikan proposal		
	25/2 17	Latar belakang masalah, survey dg variabel penelitian pendukung, Data kuliner, Indikator, penelitian terdahulu, bab 3		
	2/3 17	Revisi proposal		
	11/3 17	Struktur penulisan, tidak ada uraian sesuai variabel, karakteristik responden definisi operasional.		
	17/3 17	Revisi proposal		
	24/3 17	- Fenomena - Jurnal - Defopuar		
	28/4 17	Langkah survey		




No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
	12/17 5	Revisi kuisisioner		
	18/17 5	DIFINISI OPERASIONAL VARIABEL SEBAIKNYA ADA DIFINISI KONSEP - INDIKATOR NO 2. ? (X1) - INDIKATOR REABILITI & RESPON TERBALIK. PENJELASANNYA - ANDA TIDAK MEMBERI KUISISIONER Silahkan diperbaiki -> ujian		
	17/17 6	- penelitian terdahulu - sumber definisi konsep - indikator - sumber definisi		
	21/17 7	Revisi kuisisioner		
	27/17 7	populasi karakteristik definisi operasional		
	28/17 7	Uji coba Instrumen		
	8/17 9	Pemantapan kuisisioner Uji validitas, reliabilitas, Test kalimat dalam kuisisioner		

Pembimbing I






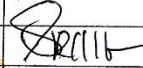




Malang, 24-10-2017  
Pembimbing II

  
 (DRA RAYLI JOLLIAT MS)

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Rahmad Tantowi  
 NIM/IPK/Konsent : 20310160311431  
 Tgl. SK Bimbingan :  
 Alamat/Tlp/HP : Jl. Pisang Kipas No. 3P, Lowokwaru, Malang  
 085 655 260 747  
 Judul Skripsi : pengaruh pengalaman pelanggan dan  
 kualitas pelayanan terhadap  
 kepuasan konsumen Ria Djenaka

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
19-9-2017	lanjut dist kuesioner		
24-9-2017	Lanjut distribusi kuisisioner		
3/10/17	Revisi bab 4.		
16/10/17	Revisi perbaikan		
20/10/17	Revisi bab 4 & 5		
24/10/17	revisi perbaikan 4 & 5		
	Silahkan penyiapan ujian akhir		

24/10/17

[illegible]

DRA RATIH JULIATI, Msi



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIA DJENAKA COFFEE DAN RESTO**

Oleh :

**Rahmad Tantowi**

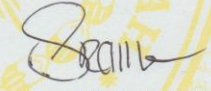
**201310160311431**

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 31 Oktober 2017

Pembimbing I,

  
**Dr. Rahmad Wijaya, M.M.**

Pembimbing II,

  
**Dra. Ratih Juliati, M.Si.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



  
**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,

  
**Dr. Marsudi, M.M.**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIA DJENAKA COFFEE DAN RESTO

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Rahmad Tantowi**

NIM : **201310160311431**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 31 Oktober 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Drs. Eko Handayanto, M.M.**

Penguji II : **Dr. Marsudi, M.M.**

Penguji III : **Dra. Ratih Juliati, M.Si.**

Penguji IV : **Dr. Rahmad Wijaya, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



**Dr. Idan Zuhroh, M.M.**

**Dr. Marsudi, M.M.**

1.

2.

3.

4.



## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmad Tantowi  
NIM : 201310160311431  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

### **Universitas Muhammadiyah Malang**

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ria Djenaka Malang”. Dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Oktober 2017

Yang Menyertakan

Rahmad Tantowi

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kepada ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ria Djenaka *coffee* dan Resto Malang” ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Marsudi, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Rahmad Wijaya, M.M., selaku pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Ratih Juliati, M.Si., selaku pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Staf Pengajar Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang atas ilmu yang diajarkan.

6. Ucapan terimakasih secara khusus saya sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan *support* dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Teman-teman kost dan group emak lovers.
8. Seluruh rekan-rekan kelas Manajemen H.
9. Responden, atas waktu yang diluangkan untuk mengisi kuesioner.
10. Tak lupa terima kasih penulis ucapkan bagi semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati dan lapang dada penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Malang, 20 Oktober 2017

Rahmad Tantowi



## DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u> .....	i
<u>SURAT PERNYATAAN</u> .....	ii
<u>ABSTRAK</u> .....	iii
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	iv
<u>DAFTAR ISI</u> .....	v
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	vi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	vii
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b>	
A. <u>Latar Belakang Masalah</u> .....	1
B. <u>Perumusan Masalah dan batasan Masalah</u> .....	7
C. <u>Tujuan Penelitian</u> .....	8
D. <u>Manfaat Penelitian</u> .....	8
<b><u>BAB II KAJIAN PUSTAKA</u></b>	
A. <u>Tinjauan Penelitian Terdahulu</u> .....	9
B. <u>Tinjauan Pustaka</u> .....	12
C. <u>Kerangka Pikir</u> .....	20
D. <u>Pengembangan Hipotesis</u> .....	20
<b><u>BAB III METODE PENELITIAN</u></b>	
A. <u>Lokasi Penelitian</u> .....	22
B. <u>Jenis Penelitian</u> .....	22
C. <u>Populasi dan Teknik Penentuan Sampel</u> .....	23
D. <u>Definisi Operasional Variabel</u> .....	25
E. <u>Jenis dan Sumber Data</u> .....	26
F. <u>Teknik Pengumpulan Data</u> .....	27

G. <u>Teknik Pengukuran Data</u> .....	27
H. <u>Analisis Deskriptif</u> .....	28
I. <u>Uji Instrumen Penelitian</u> .....	29
J. <u>Teknik Analisis Data</u> .....	32
K. <u>Analisis Regresi linear Berganda</u> .....	34
L. <u>Analisis Koefisien Determinasi</u> .....	35
M. <u>Uji Hipotesis</u> .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. <u>Gambaran Daerah Penelitian</u> .....	37
B. <u>Gambaran Umum Perusahaan</u> .....	38
C. <u>Gambaran Karakteristik Responden</u> .....	39
D. <u>Analisis Deskriptif</u> .....	41
E. <u>Uji Instrumen Penelitian</u> .....	45
F. <u>Teknik Analisis Data</u> .....	49
G. <u>Analisis Regresi Linear Berganda</u> .....	51
H. <u>Koefisien Determinasi</u> .....	53
I. <u>Uji Hipotesis</u> .....	54
J. <u>Pembahasan</u> .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. <u>Kesimpulan</u> .....	63
B. <u>Keterbatasan Penelitian</u> .....	63
C. <u>Saran</u> .....	64
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	66
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	69

## DAFTAR TABEL

<u>1.1 Komplain Konsumen</u> .....	2
<u>2.1 Penelitian Terdahulu</u> .....	9
<u>3.1 Definisi Operasional</u> .....	25
<u>3.2 Skala Likert</u> .....	28
<u>3.3 Hasil Uji Validitas Variabel 30 data</u> .....	30
<u>3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel 30 data</u> .....	32
<u>4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u> .....	39
<u>4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u> .....	40
<u>4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</u> .....	41
<u>4.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pengalaman Pelanggan</u> .....	42
<u>4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan</u> .....	43
<u>4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan</u> .....	45
<u>4.7 Hasil Uji validitas</u> .....	46
<u>4.8 Hasil Uji Reliabilitas</u> .....	49
<u>4.9 Hasil Uji Multikolinieritas</u> .....	50
<u>4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas</u> .....	51
<u>4.11 Hasil Uji Normalitas</u> .....	52
<u>4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda</u> .....	53
<u>4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi</u> .....	54
<u>4.14 Hasil Uji F</u> .....	55
<u>4.15 Hasil Uji t</u> .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner</u> .....	69
<u>Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner</u> .....	72
<u>Lampiran 3 Data Penelitian “Pengalaman Pelanggan”</u> .....	75
<u>Lampiran 4 Data Penelitian “Kualitas Pelayanan”</u> .....	78
<u>Lampiran 5 Data Penelitian “Kepuasan Pelanggan”</u> .....	80
<u>Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas “Pengalaman Pelanggan”</u> .....	84
<u>Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas “Kualitas Pelayanan”</u> .....	85
<u>Lampiran 8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas “Kepuasan Pelanggan”</u> .....	86
<u>Lampiran 9 Uji Multikolinieritas</u> .....	87
<u>Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas</u> .....	89
<u>Lampiran 11 Uji Normalitas</u> .....	90
<u>Lampiran 12 Uji Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Hipotesis</u> .....	91
<u>Lampiran 13 Tabel r</u> .....	92

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1985 "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future". The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50
- Azhari, Muhammad iqbal,. Dahlan Fanani & M Kholid Mawardi. 2015 "Pengaruh customer experience terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pada KFC kawi Kota Malang" jurnal administrasi bisnis Vol 28
- Erfiana, Widya Ika, Sucipto dan Dhita Morita Ikasari. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Jepang Saboten Shokudo Malang". Jurnal Teknologi Industri Pertanian. Malang: Universitas Brawijaya.
- Gentile, C., Nicola Spiller, & Giuliano Noci. 2007. How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that Co-create Value With the Customer. European Management Journal Vol. 25, No. 5.
- Google review 2017 Testimoni Ria Djenaka <https://www.google.co.id/riadjenaka> (diakses tanggal 26 april 2017)
- Naik, C.N. Krishna, Gantasala, S. B., Prabhakar, G. V. 2010. Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. European Journal of Social Sciences, 16(2), pp: 231-243.
- Nasermoadeli, Amir., Choon-Ling, Kwek., Maghnati, Farshad. 2012. Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention. International Journal of Business and Management vol.8, No.6 2013. 128 138
- Octaviani, Nella. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Kopi Miring Semarang". Jurnal Ekonomi Manajemen. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Pramudita, Yoana Ariana & Edwin Japariato 2013 "Analisa pengaruh customer value dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan pada De kasteel resto Surabaya". Jurnal manajemen pemasaran. Petra Vol 1, No.1, (2013) 1-7



Prastiyaningsih, Ayu sari,. Imam suyadi & Edi yulianto. 2014 “ Pengaruh *customer experience* terhadap niat membeli ulang pada KFC lamongan”. Jurnal administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 16 No. 1 November 2014. Universitas Brawijaya

Hidayat, Anwar. 2012. “Tutorial Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov dengan SPSS”.<https://www.google.co.id/amp/s/www.statistikian.com/2012/09/uji-normalitas-dengan-kolmogorov-smirnov-spss.html/amp?client=ms-android-samsung>. (diakses pada 17 juni 2017).

Iqbal, Muhammad. 2015. “Pengolahan Data dengan Regresi Linier Berganda”. <https://dosen.perbanas.id/regresi-linier-berganda-dengan-spss/>. (Diakses 1 maret 2017)

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jilid 1. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Kesembilan*. Jakarta : Prehalindo.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012 “Prinsip-prinsip pemasaran”. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Penerbit Mizan

Kristiana, Maria.2017.“Pengaruh store atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *cafe heerlijk gelato surabaya*” Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) ISSN: 2337-6708 Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017

Meyer, C., & Schwager, A. (2007).Understanding customer experience.Harvard Business Review, 2, 117-126.

Sasongko, Felita & DR. Hartono subagio.SE.,MM (2013) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ayam Penyet Ria”. Jurnal manajemen pemasaran Petra Vol 1 No 2

- Sarjono, Haryadi & Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL sebuah pengantar Aplikasi untuk Riset. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Sexton, Don 2010 “ *How to use the most powerful ideas in marketing to get more customer and keep them*” New jersey : John Willey & Sons.
- Sekaran, Uma 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Handayani N., & Arline Ferlina M T (2016) “pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan konsumen KFC buah batu Bandung” jurnal Administrasi bisnis. Universitas Telkom
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Untuk Pendidikan*. Bandung: Alabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alabeta.
- Schmitt, Bernd H. 2003. *Customer Experience Management : A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customer*. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- Smith, Shaun., Wheeler, Joe 2002 ” *Managing the customer experience*” London : Praetice Hall
- Smilansky, Shaz. 2009. *Experiential Marketing : A Practical Guide To Interactive Brand Experiences*. London and Philadelphia: Kogan Page
- Sigit, Soehardi. 2003. “Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjana Wiyata Tamansiswa.
- Trip Advisor. 2017. Testimoni pengunjung Ria Djenaka *coffee house and resto* [https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant\\_Review-g297710-d3791682-Reviews-Ria\\_Djenaka\\_Cafe-Malang\\_East\\_Java\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/Restaurant_Review-g297710-d3791682-Reviews-Ria_Djenaka_Cafe-Malang_East_Java_Java.html). (diakses pada 23 Maret 2017)
- Utami, Ida Ayu Inten Suryani & I Made Jatra (2015) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur”. Jurnal manajemen Unud Vol 4 No 7

Venkat, Ramesh. 2007. Impact Of Customer Experience On Satisfaction, Brand Image, And Loyalty: A Study In A Business To Business Context. Journal of Marketing, 3.

Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran* (Aplikasi Software SPSS). Malang: UMM Pres.

Wulandari, Dian (2009) “Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada J.CO Donuts & Coffe Sun Plaza Medan”

Universitas Sumatra utara

